

# Tec gana premio global por su calidad en la atención a sus audiencias



Por las innovaciones que ha realizado en aspectos de **atención y relación con sus públicos**, el [Tec de Monterrey](#) fue distinguido con el **Dave Perry Award for Excellence in Innovation 2022**, que entrega la empresa global [Salesforce](#).

Este es uno de los reconocimientos que anualmente otorga la compañía de servicios de **Gestión de Relación con el Cliente** o *Customer Relationship Management (CRM)* a instituciones que usan de manera eficiente sus servicios en todo el mundo.

*“Esta es **la primera vez en 10 años que una institución educativa de Latinoamérica recibe este reconocimiento**, es algo que también hace importante esta distinción al Tec”,* comentó Diana González, gerente de Proyectos de Relacionamiento del Tec.

*“El CRM es la **plataforma tecnológica** que usamos para administrar las **relaciones e interacciones** que tenemos con los **diferentes públicos**, como aspirantes, estudiantes, padres de familia, egresados, consejeros, empresas y asociaciones, entre otras”,* añadió.

El premio fue entregado en el marco del [Salesforce Education Summit 2022](#), al que la institución llegó como finalista en esta categoría junto a la **University of Southern California** y el **Dartmouth College en New Hampshire**.

Innovar para mejorar el servicio

El Tec de Monterrey es una de las **6 mil instituciones educativas** que utilizan la plataforma CRM de Salesforce como parte de la **arquitectura institucional** para brindar un mejor servicio a sus diferentes audiencias, señaló González, quien agregó:

*“Desde 2016 empezamos con este **proyecto de relacionamiento con implementación del CRM** en varias áreas y ya hay resultados concretos que se han estado dando. Fue lo que enviamos como evidencia al postularnos”.*

Algunas de las áreas en las que se ha implementado para mejorar la gestión en las interacciones es en el acompañamiento de alumnos en su trayectoria académica y en la **atracción de estudiantes** de preparatoria, profesional y Educación Continua.

También se usa en la **administración de eventos** y en la **gestión del expediente médico** en las clínicas de TecMed de los campus para dar seguimiento de estudiantes, así como en sitios como [donar.tec.mx](https://donar.tec.mx).

*“Esta plataforma nos ayuda a conectar los diferentes silos que somos como institución y a que ese conocimiento de nuestras audiencias nos lleve a **ofrecer mejores experiencias y servicios**. También a ayudarles en sus propósitos”,* afirmó González.

***“La plataforma ayuda a conectar. El conocimiento de nuestras audiencias nos lleve a ofrecer mejores experiencias”.- Diana González.***

Entre los resultados que la gerente destacó en el uso del **CRM**, y con las que el Tec se postuló a la convocatoria del premio están:

- Atención Estudiantil: el registro y atención de **más de 60 mil solicitudes de asistencia psicológica y académica** entre 2018 y 2021.
- Filantropía: concentración de un archivo de **más de 30 mil donaciones** para programas filantrópicos como [Líderes del Mañana](#).
- Admisiones: la implementación de una digitalización completa en los procesos para alcanzar el objetivo en el **número de solicitantes** en 2021, pese a la pandemia.
- Participación: **más de 3 mil colaboradores** participaron en todas las iniciativas.
- Educación Continua: **aumento en la inscripción** a sus programas **en un 37%** de 2019 a 2020.
- Procesos: implementación del CRM en **gestión de eventos** y el sistema de **registro médico** para la comunidad Tec.

*“Es importante destacar el **esfuerzo institucional** de esta iniciativa porque implica la **participación de gente de muchas áreas**, tanto de los que implementan los proyectos, como los que adoptan en la operación”,* destacó González.

Uno de los principales públicos que atiende el Tec de Monterrey son sus estudiantes. width="900" loading="lazy"> Uso de tecnología como estrategia en la atención

La plataforma en la nube es una de las verticales de la estrategia [Techvolution](#) de la Institución y que comprende las **experiencias digitales de servicio y atención a los públicos Tec**, señaló Luis Peña, líder de Experimentación y Medición de Impacto del Instituto para el Futuro de la Educación (IFE).

*“El trabajo que fue reconocido forma parte de una **estrategia de transformación digital institucional**. Lo que buscamos es mejorar la experiencia de nuestros usuarios con este tipo de canales y habilitadores tecnológicos”,* dijo Peña.

Informó que esta tecnología permite tener un **acompañamiento** a las personas, **documentar las interacciones**, integrar información de contactos, historial académico, proyectos a futuro y expediente médico, permitiendo una **atención más personalizada**.

*“Al tener toda esta información se pueden crear y habilitar **automatizaciones y experiencias personalizadas**, poniendo al centro a la persona. A eso es a lo que nos queremos mover con esta iniciativa”,* comentó.

La plataforma CRM permite brindar una atención más personalizada a los diferentes públicos..  
width="900" loading="lazy">

Diana González agregó que la visión y misión del Tec hacia el 2025 y 2030 en torno al **florecimiento humano** tiene que ver con **conocer a los diferentes públicos de la institución**, sus intereses y en generarles valor y **ayudarlos a lograr sus objetivos**.

Dijo que esta tecnología es parte de una iniciativa para habilitar y generar **perfiles con perspectiva de 360° de los estudiantes**, en los que pueden documentar sus intereses y tener comunicación con sus [mentores de éxito y académicos](#) que se engloban dentro del Modelo de acompañamiento Tec21.

La postulación a la convocatoria de **Salesforce** se realizó a través de un esfuerzo en conjunto entre el **IFE** y el área de **Relacionamiento del Tec**.

*“El IFE tiene esta visión de conectar, transferir y generar conocimiento alrededor de la educación y una de las iniciativas es **generar vínculos de valor con diferentes socios**; un caso puntual es el uso de este tipo de tecnología”,* refirió Luis Peña.

El **Dave Perry Award** es uno de los premios que fueron entregados durante el **Salesforce Education Summit 2022**, el cual fue otorgado el año pasado al **Massachusetts Institute of Technology (MIT)**.

El premio se entrega a instituciones educativas que **usan la tecnología de Salesforce para innovar** en varias áreas y proyectos como reclutamiento, admisiones, éxito estudiantil, marketing y participación comunitaria, entre otras.

**LEE TAMBIÉN:**